



# **Dossier E4**

Présentation ITSAP

Par Léo JOURNET

Formateur Technique : Benoît DUFAITEL

Maître d'apprentissage : Julien LAIGNEAU

2022-2024

**BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS**

**SESSION 2024**

**Tableau de synthèse des réalisations professionnelles**

<b>NOM et prénom : JOURNET Léo</b>		<b>N° candidat : 02342379553</b>					
<b>Centre de formation : Fab'Academy UIMM Le Mans</b>		<b>Option : <input checked="" type="checkbox"/> SISR <input type="checkbox"/> SLAM</b>					
<b>Adresse URL du portfolio : <a href="https://portfolio.leynetwork.com">https://portfolio.leynetwork.com</a></b>							
<p><i>Compétences mises en œuvre</i></p> <p><i>Réalisations professionnelles (intitulé et liste des documents et productions associés)</i></p>	<p>Période (sous la forme du JJ/MM/AAA au JJ/MM/AAA)</p>	<p>Gérer le patrimoine informatique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconstruire et identifier les ressources numériques</li> <li>Exploiter des référentiels, normes et standards adaptés par le prestataire informatique</li> <li>Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service</li> <li>Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique</li> <li>Organiser les ressources</li> <li>Vérifier le respect des règles d'habilitation des ressources numériques</li> </ul>	<p>Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Collecter, suivre et orienter des demandes</li> <li>Traiter des demandes concernant les services réseau et systèmes, applicatifs</li> <li>Traiter des demandes concernant les applications</li> </ul>	<p>Développer la présence en ligne de l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participer à la valorisation de l'image de l'organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques</li> <li>Réviser les services en ligne de l'organisation et mesurer leur visibilité.</li> <li>Participer à l'évolution d'un site Web exploitant les données de l'organisation.</li> </ul>	<p>Travailler en mode projet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet</li> <li>Planifier les activités</li> <li>Évaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts</li> </ul>	<p>Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service</li> <li>Déployer un service</li> <li>Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service</li> </ul>	<p>Organiser son développement professionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place son environnement d'apprentissage personnel</li> <li>Mettre en œuvre des outils et stratégies de veille informationnelle</li> <li>Gérer son identité professionnelle</li> <li>Développer son projet professionnel</li> </ul>
		<b>Réalisation en cours de formation</b>					
Mise en place du Service Active Directory	15/01/2023 au 19/01/2023	X			X		
Mise en place Google Alerts (Veille technologique passive)	24/04/2023 au 28/04/2023						X
Mise en place du portfolio (Wordpress)	01/05/2023 à aujourd'hui			X			X
Segmentation du Réseau (Création VLANs)	02/05/2023 au 05/05/2023	X			X		
Mise en Place de Windows Client	05/06/2023 au 09/06/2023	X			X	X	
Mise en Place de Windows serveur 2019 (Active directory, dhcp, dns)	12/06/2023 au 16/06/2023	X			X	X	
Mise en place de Proxmox	01/07/2023 au 03/07/2023	X			X		
Mise en place du Service Gipi / gipi agent	03/07/2023 au 06/07/2023	X	X		X	X	
Mise en place du service Nextcloud	04/09/2023 au 08/09/2023	X			X	X	
Mise en Place d'un serveur TFTP (TFTPD32)	07/01/2024 au 12/01/2024	X			X		
<b>Réalisations en milieu professionnel en cours de première année</b>							
Préparation de poste	04/09/2022 à aujourd'hui	X				X	
Inventaire des postes (agent freshservice)	12/09/2022 à aujourd'hui	X					
Suivi ligne mobile	02/01/2023 à aujourd'hui	X					
Tickets Incidents	04/09/2022 à aujourd'hui		X				
<b>Réalisations en milieu professionnel en cours de seconde année</b>							
Remplacement de Composants ordinateur portable (Batterie, écran, ventilateur)	09/10/2023 au 13/10/2023	X					
Création d'une procédure d'une procédure d'uniformisation pour l'installation d'ubuntu	13/11/2023 au 17/11/2023	X				X	
Préparation de poste et déploiement d'image système	19/11/2023 au 21/11/2023	X				X	
Tickets Incidents	04/09/2022 à aujourd'hui		X				



## **Attestation Employeur**

Je soussignée, Madame Gwénaële PANAIIS, Chargée RH Siège de la société O2 Développement, SAS au capital de 883 600 euros, immatriculée au RCS du Mans sous le numéro 452 022 858, dont le siège social est situé 85 boulevard Marie et Alexandre Oyon CS 85533 72055 Le Mans Cedex 2,

Atteste par la présente que,

Monsieur Léo JOURNET, né le 16 mars 2002 à Semur-en-Auxois, et demeurant 372 avenue Félix Geneslay 72100 Le Mans,

Est salarié de notre société, en contrat d'apprentissage se déroulant du 5 septembre 2022 au 31 août 2024, en qualité d'Assistant Technicien Support Informatique, dans le cadre de son BTS Services informatiques aux Organisations option Solutions d'Infrastructure, Systèmes et Réseaux.

Fait à Paris, le 12 avril 2024, pour faire valoir ce que de droit.

Gwénaële PANAIIS  
Chargée RH Siège

**BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS** **SESSION 2022**  
**ANNEXE 9 : Modèle d'attestation de stage <sup>1 2</sup>**



**ATTESTATION DE STAGE**  
à remettre à la ou au stagiaire à l'issue du stage

**ORGANISME D'ACCUEIL**  
Nom ou dénomination sociale : O2 Développement .....  
Adresse : 85 boulevard Marie et Alexandre Oyon CS 85533 72055 Le Mans Cedex 2 .....  
.....  
.....

certifie que

**LA OU LE STAGIAIRE**  
Nom : JOURNET ..... Prénom : Léo .....  
Né(e) le : ... 16... / ...03... / ...2002..... Sexe : F  M   
Adresse : 372 avenue Félix Geneslay 72100 Le Mans .....  
.....  
Téléphone : 0779806690 ..... Mél : leojournet3@gmail.com  
**ÉTUDIANT(E) EN BTS Services informatiques aux organisations**  
Option  SISR  SLAM  
**AU SEIN DE** (nom de l'établissement d'enseignement supérieur ou de l'organisme de formation) :  
Fab'Academy .....

a effectué un stage prévu dans le cadre de ses études

**DURÉE DU STAGE**  
Dates de début et de fin du stage : Du ..05... / ..09... / ...2022..... au ...31... / ...08... / ...2024.....  
Représentant une durée totale de 24..... nombre de semaines / de mois  
(rayer la mention inutile).  
La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective de la ou du stagiaire dans l'organisme, sous réserve des droits à congés et autorisations d'absence prévus à l'article L.124-13 du code de l'éducation (art. L.124-18 du code de l'éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois.  
**MONTANT DE LA GRATIFICATION DES SALAIRES VERSÉS AU STAGIAIRE**  
Le stagiaire a perçu des salaires pour un montant total de 33.223,12 euros bruts.

*L'attestation de stage est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d'une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants dont le stage a été gratifié la possibilité de faire valider celui-ci dans la limite de deux trimestres, sous réserve du versement d'une cotisation. La demande est à faire par l'étudiant(e) dans les deux années suivant la fin du stage et sur présentation obligatoire de l'attestation de stage mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L.351-17 – code de l'éducation art. D.124-9)*

Fait à Le Mans ..... le ..12. / ..04. / 2024..  
Nom, fonction et signature de la personne  
représentant de l'organisme d'accueil  
PANAIIS Gwénaële, Chargée RH

<sup>1</sup> Remettre autant d'attestations que d'entreprises fréquentées pour couvrir les semaines de stage réglementaires.  
<sup>2</sup> Pour les personnes candidates se présentant au titre de leur activité professionnelle, cette attestation sera remplacée par des certificats de travail.

# Remerciements

Je tiens par la présente à exprimer ma plus profonde gratitude envers toute l'équipe pédagogique de la Fab'academy pour l'excellent parcours éducatif que j'ai eu la chance de suivre. Votre dévouement et votre engagement envers l'excellence ont joué un rôle crucial dans ma formation académique et professionnelle.

Je tiens également à adresser mes sincères remerciements à mon formateur, Benoît DUFAITEL, pour son soutien indéfectible, sa patience et son expertise tout au long de cette période d'apprentissage. Ses conseils avisés, sa passion pour son domaine et sa capacité à inspirer et à motiver ses apprenants ont grandement contribué à mon développement personnel et professionnel.

Grâce à votre école et à l'enseignement de Benoît DUFAITEL, j'ai acquis des compétences précieuses qui me seront utiles tout au long de ma vie. Je suis profondément reconnaissant pour cette expérience enrichissante.

Je tiens aussi à remercier mon entreprise d'accueil ITSAP, pour m'avoir accueilli durant ses 2 années de bts. Je tiens à exprimer ma gratitude à mon maître d'apprentissage Julien LAIGNEAU pour le soutien apporté durant ces deux années. Et remercier l'équipe du support avec qui j'ai collaboré durant ses deux ans.

## Table des matières

1/ Historique du groupe et ou de la société.....	7
2/Situation géographique .....	8
Implantation .....	8
Plan de l’entreprise .....	9
3/Situation actuelle .....	10
Raison sociale, adresse, forme juridique, capital.....	10
Chiffres d’affaires sur plusieurs années .....	10
4/ Structure actuelle.....	10
Organigramme du groupe et ou de la société.....	10
Horaires et mode de travail.....	11
5/Domaines d’activités.....	11
Types de produits .....	11
6/ Clients et concurrents.....	12
7/ Politique de l’entreprise .....	12
8/ Présentation des valeurs ajoutés.....	13
Présentation du service.....	13
1/ Organigramme .....	13
2/ Équipements .....	13
3/ Missions .....	13
Annexe.....	14
<b>Activité 1</b> .....	15
Contexte : .....	16
Objectifs :.....	16
Solution :.....	16
Axe d’amélioration : .....	24
Conclusion : .....	25
<b>Activité 2</b> .....	26
Contexte : .....	27
Objectifs :.....	27
Solution :.....	27
Axe d’amélioration : .....	28
Conclusion : .....	28
Conclusion des 2 années de BTS SIO : .....	29

## Informations

**Formation** : BTS Services informatiques aux organisations option A solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux (SIO SISR)

**Centre de Formation** : UIMM – Fab'Academy Le MANS

**Formateur Technique** : Benoît DUFAITEL

**Durée de la Formation** : 2ans (2022-2024)

**Entreprise** : ITSAP (INNOVATION ET TECHNOLOGIE DES SERVICES A LA PERSONNE)

**Poste Occupé** : Technicien de support informatique

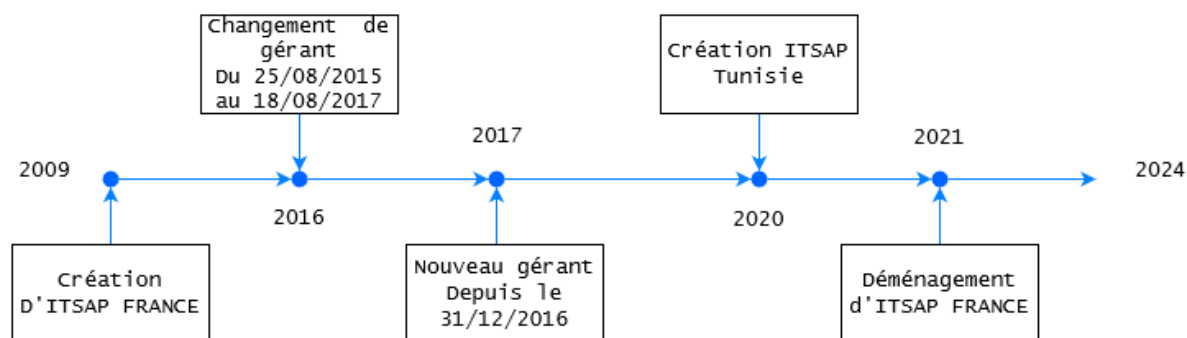
**Maitre d'apprentissage** : Julien LAIGNEAU

**Durée de l'apprentissage** : Benoît DUFAITEL

**N° Candidat** : 02342379553

**Diplôme Préparer** : BTS Services informatiques aux organisations option A solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux (SIO SISR)

## 1/ Historique du groupe et ou de la société



ITSAP, pour l'innovation et technologie des services à la personne, est actif depuis 15 ans. L'entreprise englobe la DSI Direction des systèmes informatiques, qui se divise en plusieurs équipes, on y retrouve l'équipe support, les développeurs/testeur, l'infrastructure système et réseau ainsi que la sécurité informatique.

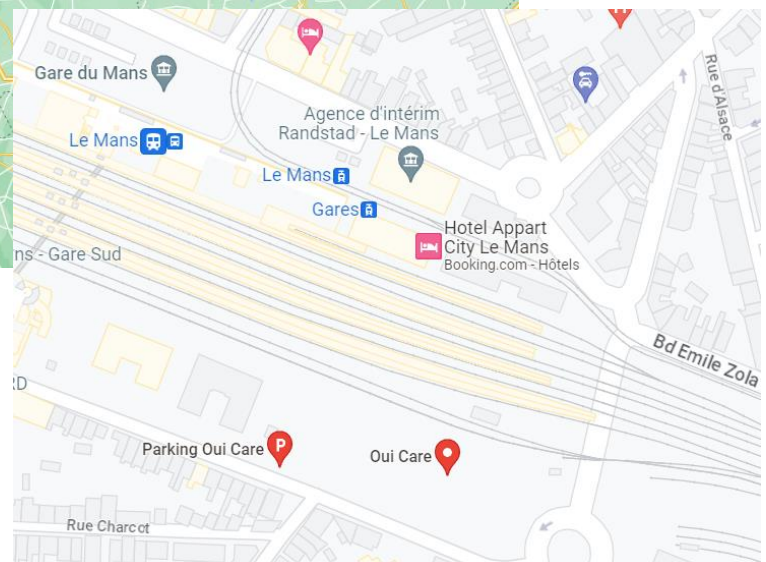
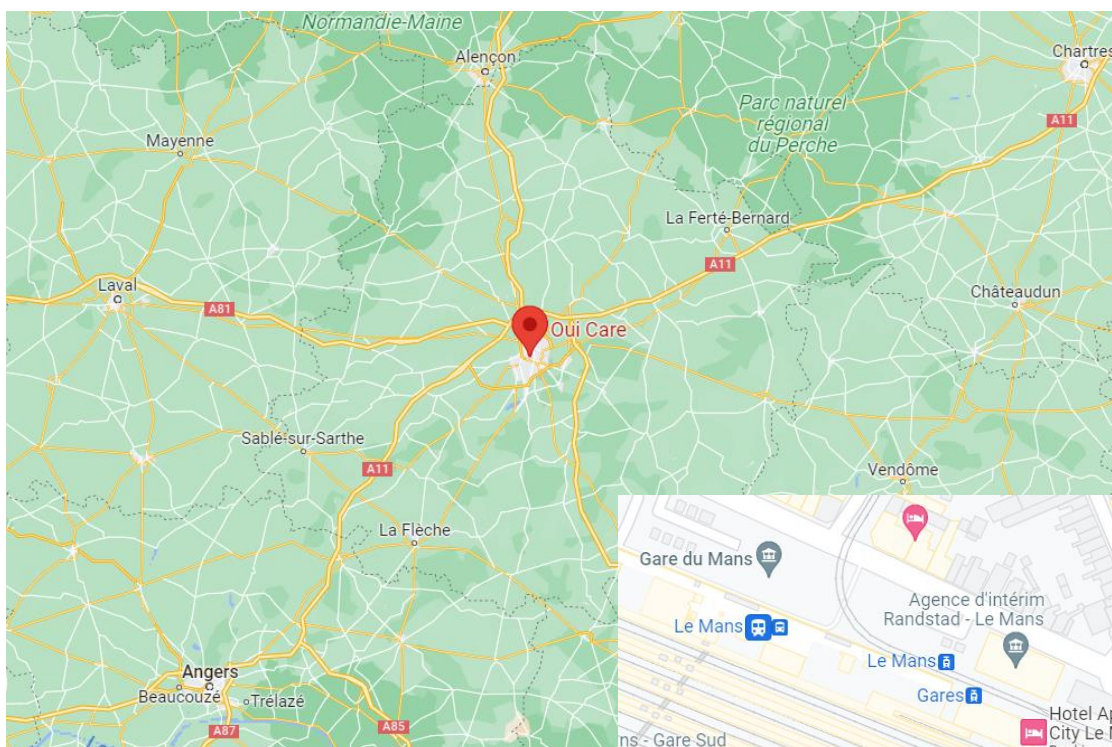
En 2020, la filiale ITSAP Tunisie est créée afin de soutenir ITSAP France et de se développer à l'étranger.

## 2/Situation géographique

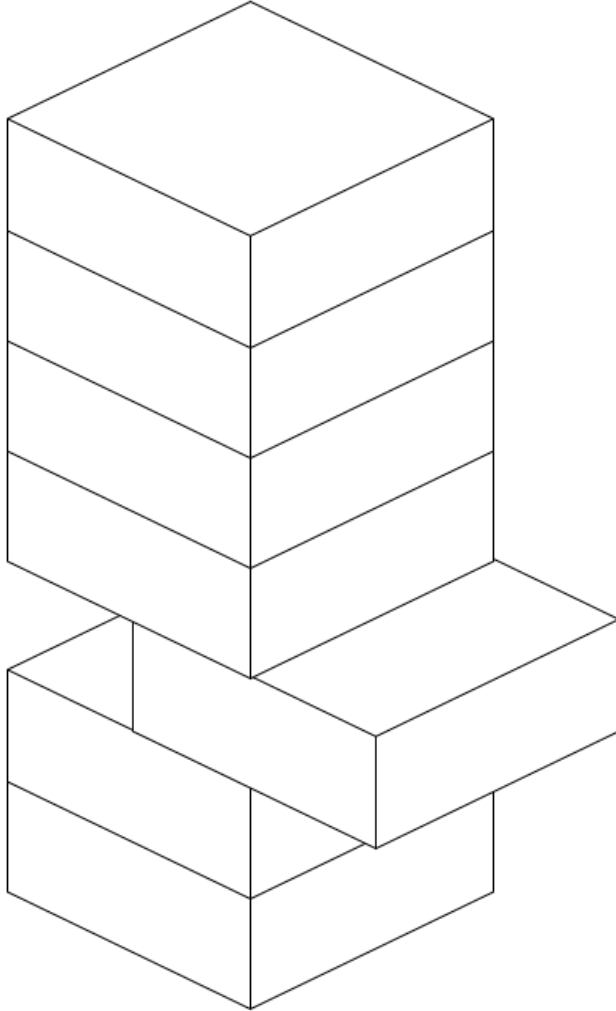
### Implantation

L'entreprise ITSAP est stratégiquement implantée au cœur du QUARTIER NOVAXIS-NOVAXUD du Mans. Située à proximité des principales voies de transport, des voies ferrées, cette localisation permet à l'entreprise de bénéficier d'une excellente accessibilité pour ses fournisseurs et ses clients.

Le siège social de l'entreprise est niché au sein du QUARTIER NOVAXIS-NOVAXUD moderne, offrant des installations à la pointe de la technologie et des infrastructures adaptées aux besoins spécifiques de l'entreprise.



oui care



siège social OUI CARE



### 3/Situation actuelle

#### Raison sociale, adresse, forme juridique, capital

Raison sociale : ITSAP EURL (INNOVATION ET TECHNOLOGIE DES SERVICES A LA PERSONNE)

La raison sociale ITSAP EURL désigne une Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée (EURL) opérant dans le domaine de l'Innovation et de la Technologie des Services à la Personne. Fondée avec un capital social de 1 000,00 €, cette entité s'est établie à l'adresse suivante : BP 25118, 85 Boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72100 Le Mans.

#### Chiffres d'affaires sur plusieurs années

L'entreprise ITSAP à réaliser les chiffres d'affaires suivant durant les années :

2022 : 4,7 millions d'euros

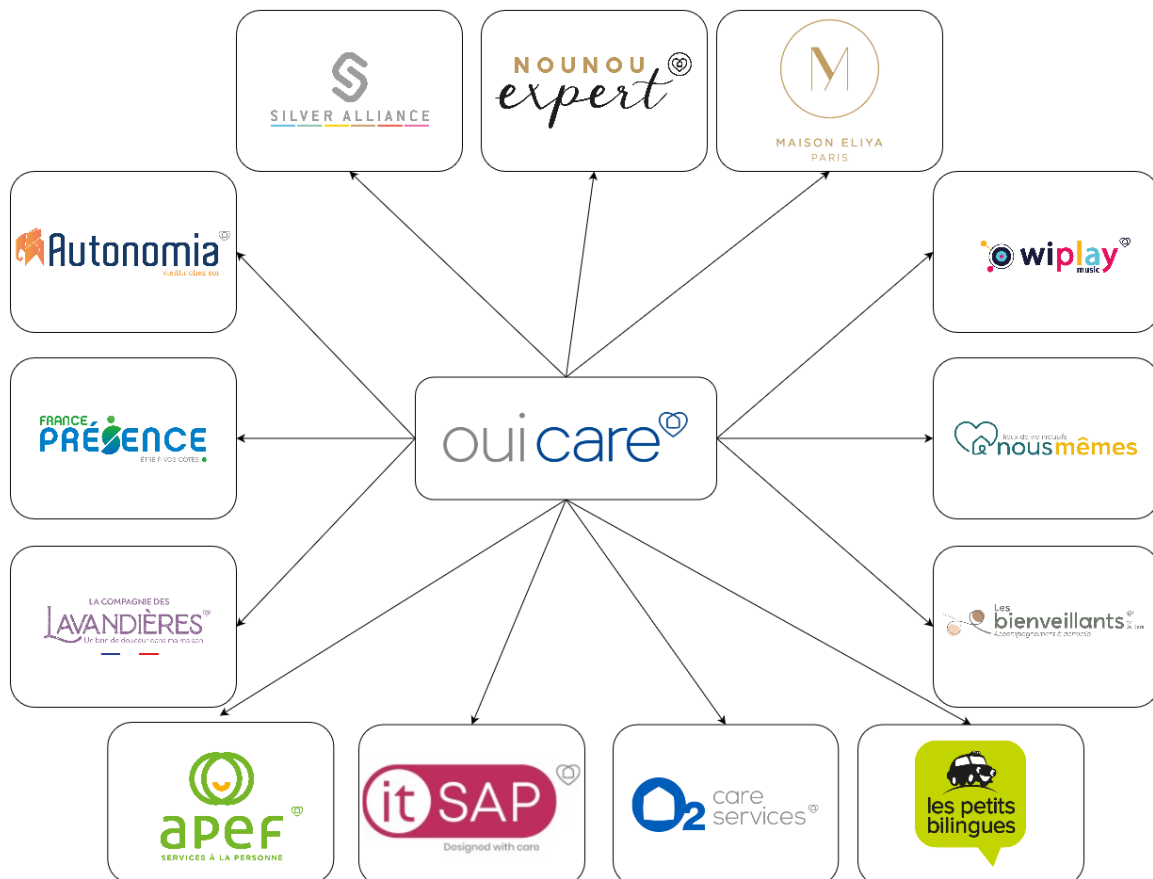
2021 : 4,01 millions d'euros

2020 : 3,32 millions d'euros

2019 : 2,91 millions d'euros

### 4/ Structure actuelle

#### Organigramme du groupe et ou de la société



## Horaires et mode de travail

Nos horaires de travail sont du lundi au vendredi, de 9h à 17h30, avec une pause déjeuner d'une heure et demi à partir de 12h30.

Nous avons choisi d'adopter une approche de travail hybride combinant des espaces ouverts et la possibilité de travailler à distance. Cette approche nous permet de bénéficier des avantages de la collaboration en présentiel tout en offrant la flexibilité nécessaire pour travailler efficacement à distance.

## 5/Domaines d'activités

### Types de produits

Le domaine d'activité d'ITSAP est le développement de solution logiciel pour le domaine du service à la personne.

ITSAP s'engage à développer des solutions logicielles innovantes et personnalisées pour répondre aux besoins spécifiques du secteur du service à la personne. L'objectif est d'améliorer l'efficacité, la qualité et l'accessibilité des services tout en favorisant le bien-être et l'autonomie des individus assistés.

**Support informatique :** La gestion centralisé des demandes informatique permet une simplification par un système de ticket, une gestion rapide des demandes avec un suivis et une base de connaissances.

**Développement logiciel :** cette offre permet d'avoir une pleine maitrise sur les solutions développées en interne permettent une flexibilité et la traçabilité.

**Formation logiciel :** cette solution permet une continuité après le développement et une meilleure intégration au près des équipes. Une équipe dédiée à la formation au logiciel développée en interne

**Gestion de flotte informatique :** en proposant la mise à disposition des ordinateurs et des téléphones mobiles. Nous simplifions la gestion matérielle des agences du groupe ayant des antennes réparties sur le territoire français.

## 6/ Clients et concurrents

### Clients

Les clients d'ITASP se composent de toutes les entités qui composent le groupe OUI CARE que ce soient des succursales ou bien des franchisés partout en France, nous ne travaillons qu'avec des professionnelles.

### Concurrent

Au Mans, il existe des sociétés qui proposent des services similaires, mais pas forcément dans dédiés au domaine du service à la personne. À terme, si nous proposons nos services à des sociétés extérieures. Nos principaux concurrents pourraient par exemple ce composé de DIALOG, Alta Concept ou bien Akelio qui développe aussi des solutions logicielles.

## 7/ Politique de l'entreprise

- Le bien vieillir.
- La lutte contre les violences faites aux femmes et contre les inégalités femmes/hommes.
- La lutte contre le travail au noir.
- La charge mentale.

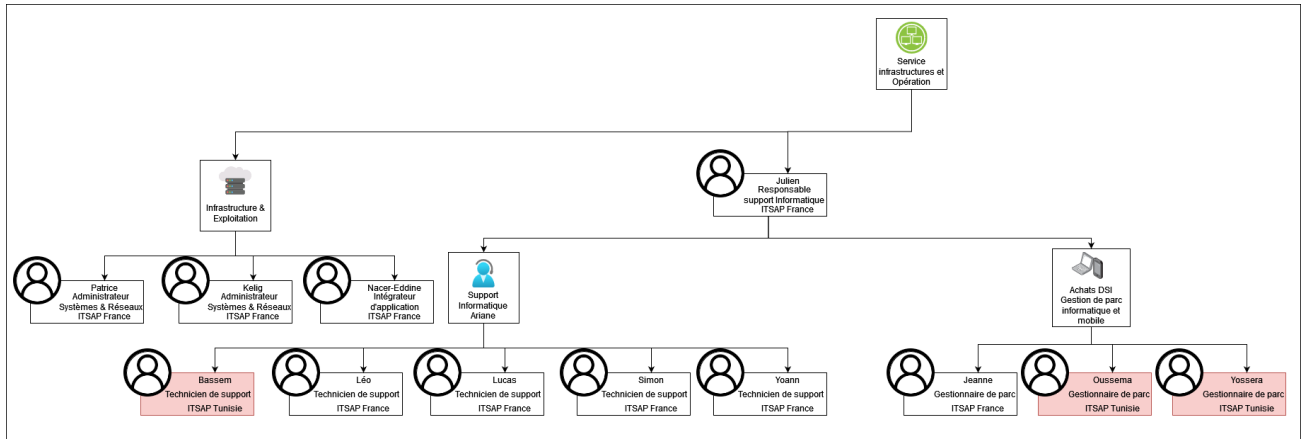
## 8/ Présentation des valeurs ajoutés

La valeur ajoutée au différent services proposé par ITSAP ce résumé :

- Réactivité : Répondre rapidement aux demandes et aux problèmes.
- Innovation : proposition de nouvelle solution ou de nouvelle idée.
- Collaboration : travailler en équipe pour atteindre des buts communs.

## Présentation du service

### 1/ Organigramme



Voir Page Annexe (P 14)

### 2/ Équipements

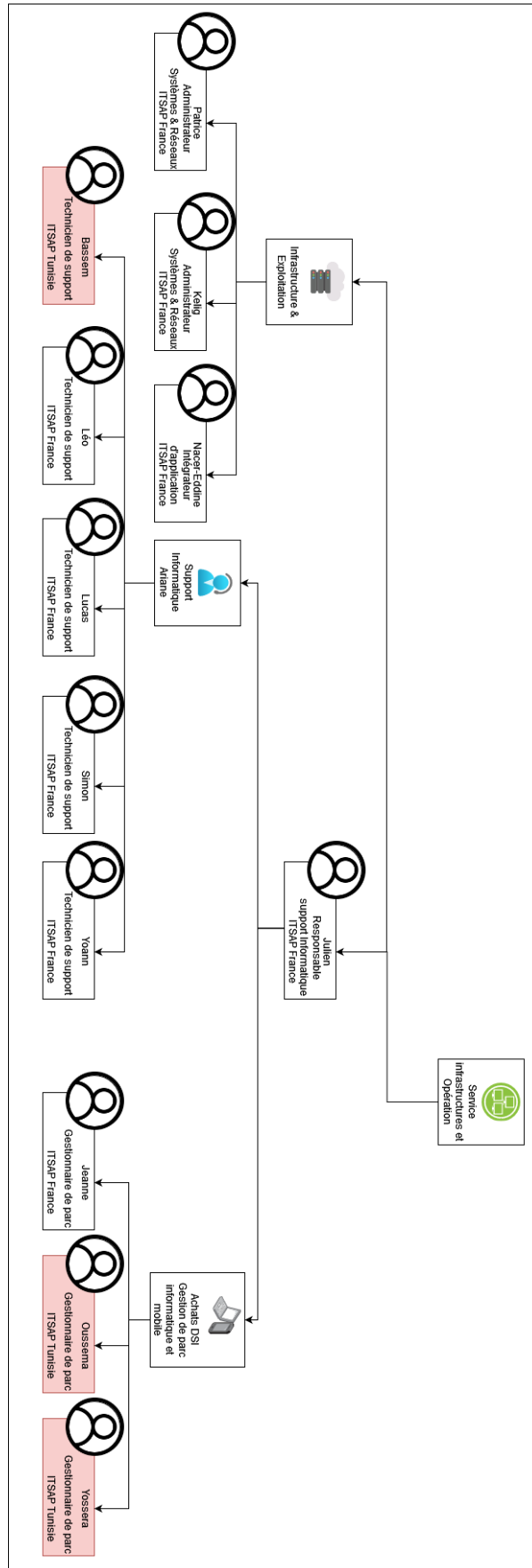
Le service dispose de l'intégralité du matériel du groupe Oucicare :

- 2000 ordinateurs
- 20000 Téléphone portables
- 600 imprimantes

### 3/ Missions

Les missions réalisées par le service sont essentiellement tournées autour du support utilisateur par le biais de ticket d'incident ou de demande de service. Nous réalisons la création des accès des nouveaux utilisateurs, la fourniture de nouveau matériel de l'ordinateur, téléphone jusqu'au périphérique. Nous avons aussi une base de connaissance que nous mettons régulièrement à jour.

Annexe



# Activité 1

## Préparation de poste et déploiement d'image système

## Contexte :

Dans le cadre de son engagement en faveur de l'éducation et de la formation professionnelle, l'entreprise Oucare a décidé d'établir un Centre de Formation d'Apprentis (CFA) local, visant à offrir des opportunités d'apprentissage pratique dans le domaine des ressources Humaine. Et valider un titre d'ARH (d'assistant(e) ressources humaines).

## Objectifs :

L'objectif principal de cette initiative est de fournir aux apprentis du CFA Oucare un environnement informatique moderne et fonctionnel, hors du domaine et sur réseau wifi dédié. Cela permettra aux étudiants de se familiariser avec les outils et les logiciels couramment utilisés dans le secteur des technologies de l'information (Google Chrome, suite de traitement de texte, PDF, un accès à internet), élargissant ainsi leurs perspectives de carrière et leurs compétences pratiques.

## Solution :

Dans un premier temps je détermine le matériel que je vais utiliser.

- Dell Optiplex 3060 : processeur Intel Core i3-8100T, 8go de mémoire vive et 130go de stockage
- HP 250 G8 15 pouces : processeur Intel Core i3-8100T, 4go de mémoire vive, 500go de stockage (X20)

### Prérequis pour Ubuntu serveur

Processeur : 1 gigahertz ou supérieur

Mémoire vive : 1 gigaoctet ou plus

Disque dur : au minimum 2.5 gigaoctet

### Prérequis pour Fog Project :

Système d'exploitation : Ubuntu 16 ou plus

Les paquets utiliser sont :

- PHP 7
- MySQL ou maria DB
- Apache 2

### Prérequis pour Windows 10 pro :

- Processeur : 1 gigahertz (GHz) ou plus rapide
- Mémoire vive : 2 gigaoctet (GO) pour 64-bit
- Disque dur : 20 gigaoctet (GO) pour 64-bit
- Carte graphique : DirectX 9
- Ecran : 800 x 600

Pour déployer l'image système, Je mets en place la solution Fog Project afin de récupérer l'image système avec les outils nécessaire.

Installation de la solution logicielle :



Starting Debian based Installation

```
FOG Server installation modes:
* Normal Server: (Choice N)
  This is the typical installation type and
  will install all FOG components for you on this
  machine. Pick this option if you are unsure what to pick.

* Storage Node: (Choice S)
  This install mode will only install the software required
  to make this server act as a node in a storage group

More information:
  http://www.fogproject.org/wiki/index.php?title=InstallationModes

What type of installation would you like to do? [N/s (Normal/Storage)] N
```

J'ai déterminé que l'installation devait être faite en Normal car je n'utiliserais que cette machine pour déployer les 20 postes

```
We found the following interfaces on your system:
* ens18 - 192.168.1.20/24

Would you like to change the default network interface from ens18?
If you are not sure, select No. [y/N] n
```

Je n'ai pas changé la carte réseau car il n'y en a pas d'autre sur la machine.

```
Would you like to setup a router address for the DHCP server? [Y/n] N
```

Je n'ai pas déclaré d'adresse pour le serveur DHCP, comme il y a un DHCP déjà disponible sur le réseau.

```
Would you like DHCP to handle DNS? [Y/n] n
```

```
Would you like to use the FOG server for DHCP service? [y/N] y
```

Cela permettra au poste de prendre une ip pour l'environnement PXE.

```
you like to install the additional language packs? [y/N] y
```

En choisissant cette option, j'ai validé l'ajouts des langues additionnelles.

```
Using encrypted connections is state of the art on the web and we
encourage you to enable this for your FOG server. But using HTTPS
has some implications within FOG, PXE and fog-client and you want
to read https://wiki.fogproject.org/HTTPS before you decide!
Would you like to enable secure HTTPS on your FOG server? [y/N] y
```

Par cette option permet l'activation du protocole HTTPS et donc rendre la navigation sécurisée.

```
Which hostname would you like to use? Currently is: fog
Note: This hostname will be in the certificate we generate for your
FOG webservice. The hostname will only be used for this but won't be
set as a local hostname on your server!
Would you like to change it? If you are not sure, select No. [y/N] n
```

Le nom de la machine n'a pas été changé.

```

FOG would like to collect some data:
We would like to collect the following information:
  1. OS Name (CentOS, RedHat, Debian, etc....)
  2. OS Version (8.0.2004, 7.2.1409, 9, etc....)
  3. FOG Version (1.5.9, 1.6, etc....)

What is this information used for?
We would like to simply track the common types of OS
being used, along with the OS Version, and the various
versions of FOG being used.

Are you ok with sending this information? [Y/n] n

```

En choisissant « n » j'ai choisi de ne pas communiqué d'information au développeur de Fog Project.

```

#####
# FOG now has everything it needs for this setup, but please #
# understand that this script will overwrite any setting you may #
# have setup for services like DHCP, apache, pxe, tftp, and NFS. #
#####
# It is not recommended that you install this on a production system #
# as this script modifies many of your system settings. #
#####
# This script should be run by the root user. #
# It will prepend the running with sudo if root is not set #
#####
# Please see our wiki for more information at: #
#####
# https://wiki.fogproject.org/wiki/index.php #
#####

* Here are the settings FOG will use:
* Base Linux: Debian
* Detected Linux Distribution: Ubuntu
* Interface: ens18
* Server IP Address: 192.168.1.20
* Server Subnet Mask: 255.255.255.0
* Hostname: fog
* Installation Type: Normal Server
* Internationalization: Yes
* Image Storage Location: /images
* Using FOG DHCP: Yes
* DHCP router Address:
* Send OS Name, OS Version, and FOG Version: No

* Are you sure you wish to continue (Y/N) Y

```

A cette étape je confirme les paramètres saisi précédament.

```
* Setup complete

You can now login to the FOG Management Portal using
the information listed below. The login information
is only if this is the first install.

This can be done by opening a web browser and going to:

https://192.168.1.20/fog/management

Default User Information
Username: fog
Password: password

* Changed configurations:

The FOG installer changed configuration files and created the
following backup files from your original files:
* /etc/vsftpd.conf <=> /etc/vsftpd.conf.1713902423
* /etc/exports <=> /etc/exports.1713902423
```

Cette option permet l'installation et mise à jour de la base de données de Fog

FOG Project

Install/Update

If you would like to backup your FOG database you can do so using MySQL Administrator or by running the following command in a terminal window (Applications->System Tools->Terminal), this will save the backup in your home directory.

```
mysqldump --allow-keywords -x -v fog > fogbackup.sql
```

Your FOG database schema is not up to date, either because you have updated or this is a new FOG installation. If this is an upgrade, there will be a database backup stored on your FOG server defaulting under the folder /home/fogDBbackups. Should anything go wrong, this backup will enable you to return to the previous install if needed.

Are you sure you wish to install or update the FOG database?

Install/Update Now

192.168.1.20 Credits FOG Client Donate to FOG

Après l'installation je me rend sur la page de connexion de fog, <https://192.168.1.20/fog/management/>

Avec les identifiants suivants :

User : fog

Mot de passe : password

**F** FOG Project

Username: fog

Password: [masked]

Language: English

Login

Estimated FOG Sites: 3669

Latest Version: 1.5.10

Latest Development Version: 1.5.10.18

Une fois l'installation terminé, nous avons accès à l'interface de Fog.

FOG Project

Dashboard

**System Overview**  
Server information at a glance

Username	fog
Web Server	192.168.1.20
Load Average	0.13, 0.59, 0.72
System Uptime	Up: 0 days 0 hrs 53 mins

**Storage Group Activity**  
Selected group's current activity

100%

- Free: 10
- Queued: 0
- Active: 0

**Storage Node Disk Usage**  
Selected node's disk usage

13% / 87%

- Free: 59.33 GB
- Used: 9.24 GB

Imaging Over the last 30 days

**Bandwidth**

Bandwidth - Transmit Receive

Time - 2 Minutes 2 Minutes 10 Minutes 30 Minutes 1 Hour

1.00 Mbps

Credits FOG Client Donate to FOG Version 1.5.10

### Paramétrage :

Je vais enregistrer le poste sous Fog afin de pouvoir récupérer l'image du système qui sera l'image de référence pour tous les autres ordinateurs, où je vais déployer le système Windows 10 depuis l'image avec une tâche planifier pour chaque poste.

Enregistrement de l'ordinateur :

J'utilise l'option « Quick registration and inventory » pour enregistrés les 20 ordinateurs.





```

Host is NOT registered!
-----
Boot from hard disk
Run Memtest86+
Perform Full Host Registration and Inventory
Quick Registration and Inventory ←
Deploy Image
Join Multicast Session
Client System Information (Compatibility)
boot iso winpe
  
```

## FOG Project

Open Source Computer Cloning Solution

Ceci est le résultat après l'enregistrement de l'ordinateur.

?	<input type="checkbox"/>		000c29dc813b 00:0c:29:dc:81:3b	No Data	  	windows10_client2
---	--------------------------	---	-----------------------------------	---------	---	-------------------

Préparation de l'image :

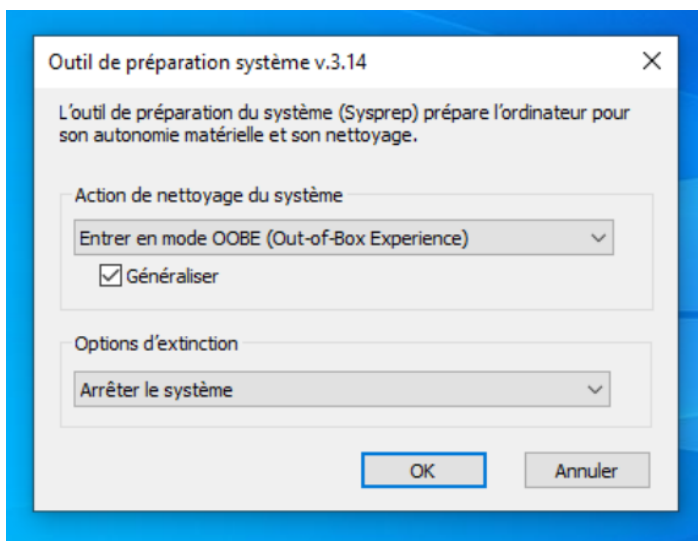
Dans l'image système Windows on la préparera avec les outils logiciel demandé :

- Google Chrome
- Libre Office
- Foxit Reader

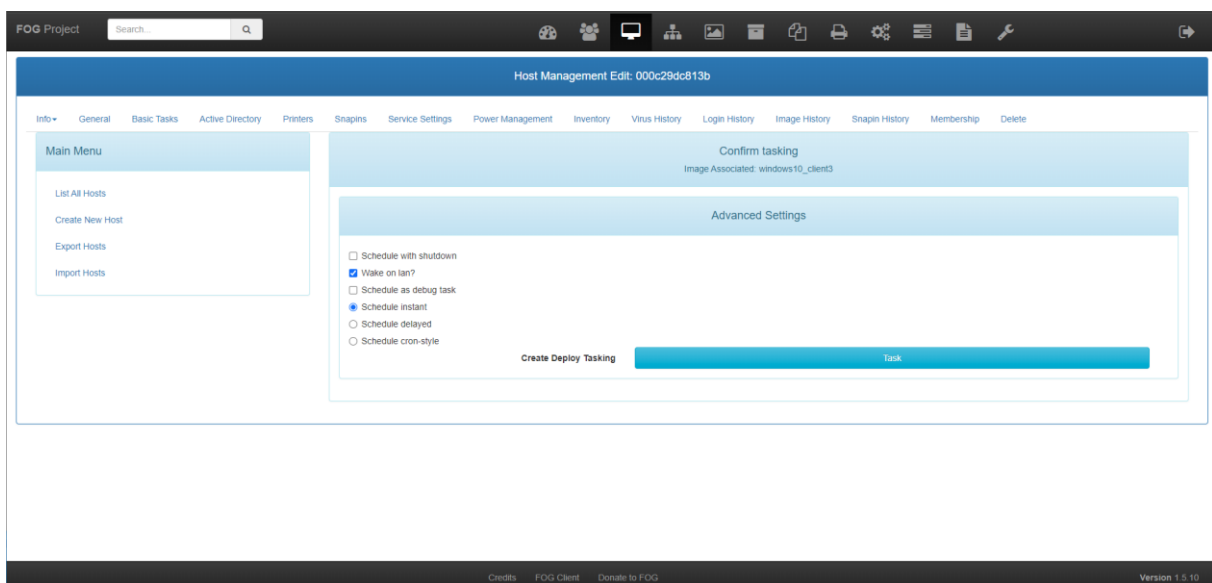
Et on créera un compte Utilisateur et Administrateur.



Puis on lancera Sysprep pour avoir accès à la reconfiguration de Windows au démarrage ainsi ne pas avoir de conflit de SID (Security Identifier)



Je crée la tâche de déploiement d'image pour les autres ordinateurs :





### Conclusion :

Nous avons mis en place un système de déploiement d'image système Fog Project, composé d'une base de données, un serveur web apache 2 pour le frontend et PHP pour l'interprétation des commandes. Les 20 postes ont été configuré et avec le CFA, grâce à cette solution le déploiement des ordinateurs est plus optimal.

## Activité 2

### Ticket d'incident

## Contexte :

Nous stockons la plupart des documents sur le cloud et invitons chaque utilisateur de même en cas de défaillance de leur ordinateur. Ce qui évitera d'utiliser un support physique. Dans un souci de coûts de licences google nous étudions chaque demande d'augmentation de la capacité de stockage. L'utilisateur se trouve bloqué à cause de la capacité de son google drive.

## Objectifs :

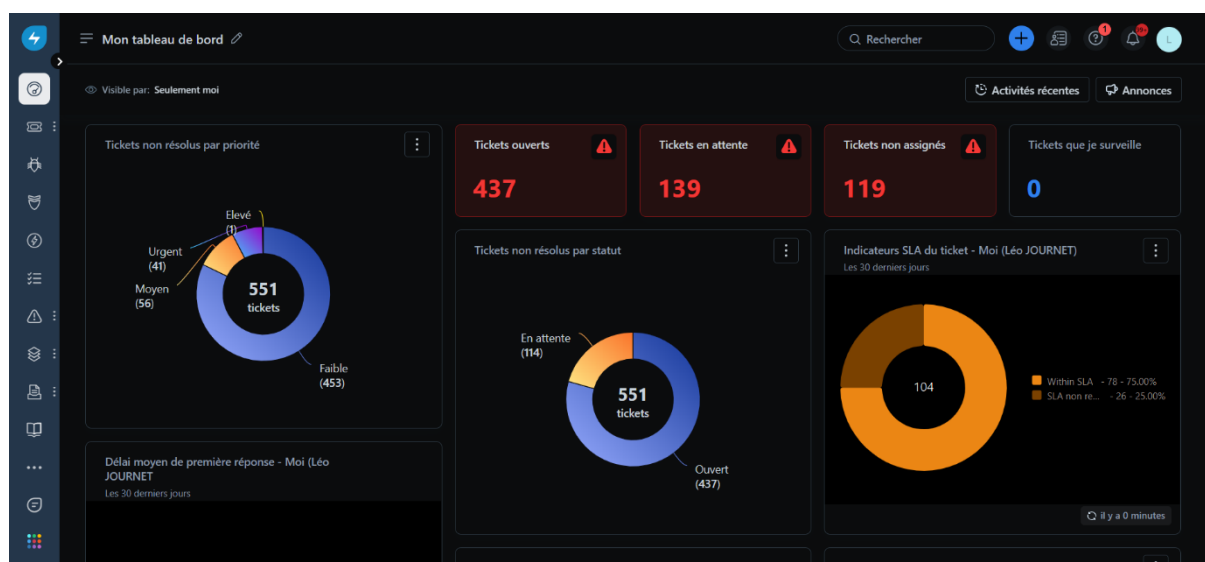
Répondre à l'incident de l'utilisateur et le documenter

## Solution :

Le Logiciel utilisé pour la résolution de cette demande la solution freshservice qui est une solution de ticketing qui permet aussi l'inventaire des ressources matériels et numérique, fourni par un prestataire externe.

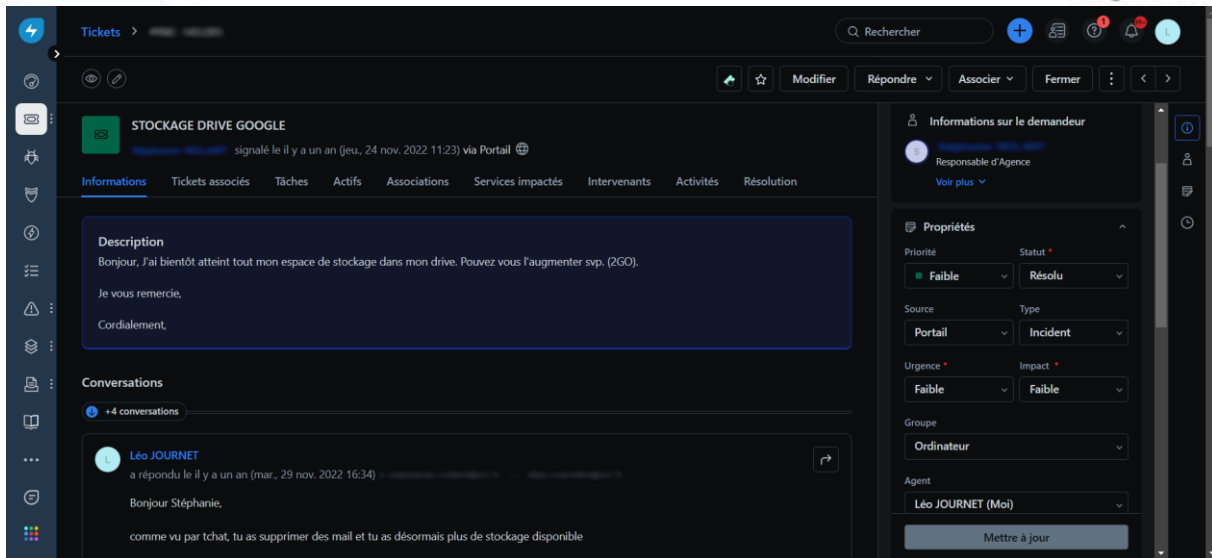
L'interface de freshservice :

Mon tableau de bord permet de superviser la quantité et le nombre de demande en cours.



Le centre de service est la catégorie où arrive toutes les demandes puis trié par un système de workflow, un script automatiser qui permet l'attribution des tickets à chaque technicien.

La demande de la personne se découpe en plusieurs parties, la description de ce que demande l'utilisateur, la priorité selon la demande ainsi que si l'utilisateur est VIP ou non, le statut de la demande si elle est ouverte, en attente, résolue ou fermée. Ou a été créée la demande par mail, via le portail, par téléphone. Le type de demande si c'est un incident ou une demande service. Le degré d'urgence ce qui tient compte de la criticité de l'incident, l'impact comment cela influence sur le travail de la personne, le groupe auquel appartient le ticket ce qui permet la catégorisation des demandes en groupe distinct et mieux les distribuer ainsi que l'agent assigné à la demande.



### Premier échange

J'ai pris en compte la demande et je demande des informations supplémentaires afin de vérifier l'état du stockage google et accompagner la personne à faire la trie dans les différents espaces qui utilise de la capacité de stockage google.

### 2 -ème échange

Nous avons vidangé les mails avec pièces jointe qui date de plus d'un an et vérifier les documents google drive.

### 3 -ème échange

Je confirme avec l'utilisateur qu'il n'est plus bloqué et qu'il peut de nouveau stocker des données ou bien s'il faut passer à la licence supérieure.

### 4 -ème échange

### Clôture de la demande

Après avoir effectué les vérification nécessaire et rédigé l'intervention, l'incident est résolu

### Axe d'amélioration :

Pour simplifier le traitement demandes il faudrait rajouter des sous-groupes afin d'affiner le curseur des demandes. Nous pourrions aussi ajouter un tchat bot avec les demandes récurrente. Au niveau de la demande étant un incident bloquant récurrent, nous pourrions proposer un espace de stockage dans le cloud hors de la Gsuite et donc plus flexible en cas de problématique.

### Conclusion :

Nous avons donc répondu à la l'incident et proposé une solution à l'utilisateur

## Conclusion des 2 années de BTS SIO :

Durant ses deux années au sien d'ITSAP, j'ai pu progresser en tant que technicien de support ainsi qu'au niveau du relationnel auprès des utilisateurs.

J'ai beaucoup appris durant les semaines de formation, ce qui a enrichi mes compétences et en a consolidé d'autres. Ce qui me sera très utile pour la continuité de mon parcours professionnel.

Cela m'a conforté dans l'idée de poursuite d'étude en Titre professionnelle Administrateur d'infrastructures sécurisée afin de pouvoir accéder aux infrastructures et aux systèmes, la gestion de services, et la sécurité des réseaux informatique.

C'est donc pour ça que j'ai candidaté à l'EKOD du Mans pour passer un titre RNCP (Administrateur d'infrastructures sécurisées) afin d'acquérir les compétences nécessaires pour devenir Administrateur système et réseau.